

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional merupakan suatu perubahan kearah kemajuan yang ditujukan pada satu atau bidang kehidupan. Salah satu bidang pembangunan nasional adalah pembangunan ekonomi. Koperasi sebagai salah satu badan usaha yang ada di Indonesia, memiliki tujuan yang mulia yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan pada masyarakat pada umumnya. Koperasi adalah soko guru perekonomian, perkembangan ekonomi di Indonesia dapat berhasil dengan baik apabila keberadaan koperasi dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi sebagai badan usaha mempunyai landasan konstisional Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 yang berbunyi :

“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”

Keberadaan koperasi di Indonesia diperjelas oleh Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkopersian yang mana dijelaskan pada Pasal 1 ayat (1) yaitu bahwa :

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiataannya pada prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”.

Sedangkan tujuan dari koperasi itu sendiri memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, ikut membangun tatanan

perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD Dasar 1945.

Dilihat dari tujuan koperasi bahwa koperasi mempunyai tugas yang sangat berat, disamping itu sebagai badan usaha yang berorientasi pada pemberian pelayanan kepada anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya, sudah sangat tentu memerlukan partisipasi dari anggota. Tanpa adanya partisipasi dari anggota, koperasi tersebut tidak akan memberikan manfaat yang berarti bagi koperasi itu sendiri maupun bagi anggotanya. Maka koperasi harus selalu berusaha untuk melakukan kegiatan-kegiatan usaha yang mampu meningkatkan partisipasi anggotanya, walaupun dalam kenyataannya tingkat partisipasi anggota koperasi tidak seperti yang diharapkan. Agar diperoleh partisipasi anggota yang diharapkan, maka koperasi harus mampu memberikan pelayanan seperti yang diharapkan oleh anggota. Partisipasi anggota pada koperasi akan meningkat bila pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan anggotanya.

Keberadaan koperasi dapat berlangsung dengan baik apabila koperasi tersebut mendapat dukungan atau partisipasi dari seluruh anggota, serta koperasi sendiri dapat memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan anggota. Oleh karena itu, keberhasilan suatu koperasi tidak dapat diukur dari besarnya keuntungan yang diperoleh saja, tetapi juga pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggotanya. Koperasi diharapkan dimasa yang akan datang akan menjadi badan usaha milik masyarakat sebagai pusat kekuatan dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Koperasi diharapkan berperan sebagai wadah untuk membantu masyarakat dalam melakukan transaksi dalam kegiatan ekonomi.

Koperasi Keluarga Besar IKOPIN yang beranggotakan 3.970 orang pada tahun 2013, didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya, dimana anggotanya terdiri dari anggota civitas akademika IKOPIN dan masyarakat sekitar.

Adapun unit usaha yang dijalankan oleh Koperasi Keluarga Besar IKOPIN antara lain :

- TD Mart KKB IKOPIN
- Unit Pengadaan ATK dan Foto Copy
- Unit Perdagangan Umum
- Unit Simpan Pinjam
- Unit Warung Nasi Ampora
- Unit Distributor Coca-Cola
- Unit Ternak Puyuh
- USP Swamitra I KKB IKOPIN
- USP Swamitra II KKB IKOPIN
- USP Swamitra III KKB IKOPIN

Koperasi dalam hal ini harus berusaha melakukan kegiatan yang mampu memberikan pelayanan dengan maksimal, dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggotanya. Pelayanan dan partisipasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, oleh karena itu dalam pelaksanaannya perlu diupayakan agar kedua unsur tersebut dapat berjalan searah

untuk mencapai tujuan koperasi yaitu dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

Unit usaha TD Mart KKB IKOPIN adalah salah satu dari divisi bidang usaha retail Koperasi Keluarga Besar IKOPIN yang menyediakan berbagai kebutuhan anggotanya sehari-hari seperti makanan dan minuman, pulsa, sampai perlengkapan mandi dan sebagainya. Unit usaha TD Mart merupakan salah satu unit usaha yang berhubungan langsung terhadap konsumen atau anggota KKB IKOPIN.

Adapun perkembangan unit usaha TD Mart KKB IKOPIN dari tahun 2011-2013 dapat kita lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Perkembangan volume penjualan unit usaha TD Mart KKB IKOPIN

Tahun	Volume Penjualan (Rp)	Persentase Jumlah Pembelian Anggota/Tahun	Jumlah Pembelian Anggota (Rp)/Tahun	Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi	Rata-Rata Pembelian Anggota (Rp)/Thn	Rata-Rata Pembelian Anggota (Rp)/Bln
2011	731.928.013	20 %	146.385.602,6	156	938.369,2	78.197
2012	759.669.096	20 %	151.933.819,2	219	693.761,7	57.813
2013	494.264.551	20 %	98.852.910,2	182	543.147,8	45.262

Sumber : Laporan RAT Tahun 2011-2013 KKB IKOPIN

Berdasarkan hasil tabel di atas diketahui bahwa hasil volume penjualan per-tahun mengalami naik-turun (fluktuasi). Dan jika melihat tabel volume penjualan tiap tahunnya, setelah ditanyakan pada survey pendahuluan kepada pengurus diperkirakan kurang lebih 20% dari volume penjualan tersebut, anggota

yang melakukan partisipasi pembelian. Dan sisanya yaitu 80% dari volume penjualan, dilakukan oleh non anggota.

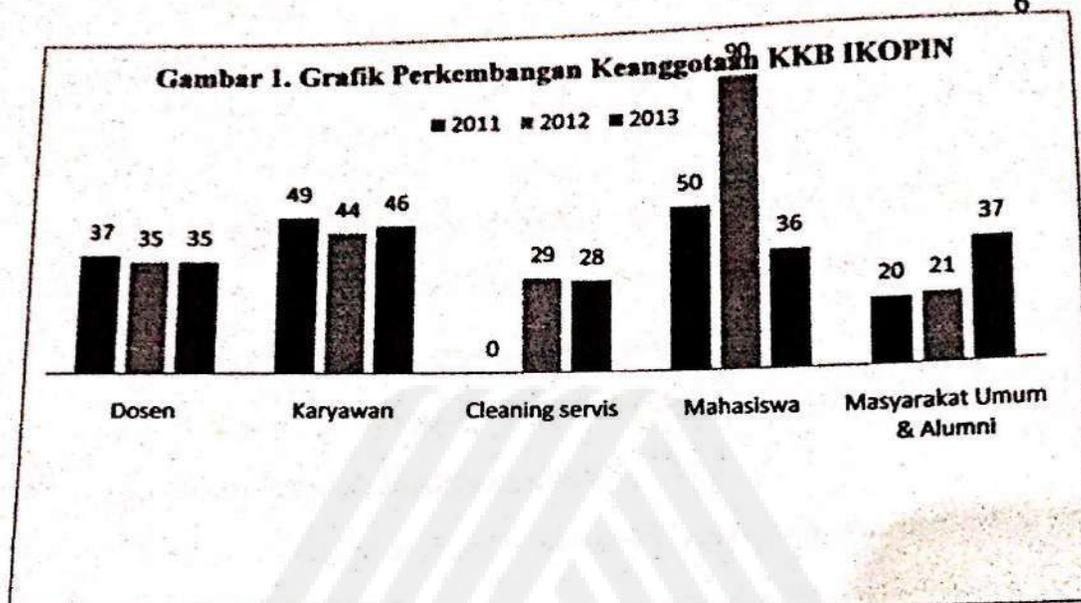
Melihat hasil tabel diatas perkembangan jumlah anggota yang berpartisipasi pada tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 63 orang dari 156 orang menjadi 219 orang. Tetapi pada tahun 2013 mengalami penurunan menjadi 182 orang anggota aktif saja.

Rata-rata pembelian anggota per-tahun mengalami penurunan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Terbukti berdasarkan data diatas rata-rata pembelian anggotayang berpartisipasi turun dari Rp. 938.369,2 pada tahun 2011 ke Rp. 543.147,8 pada tahun 2013. Bila dihitunghanya Rp. 45.262,3 saja anggotamelakukan pembelian perbulan pada tahun 2013. Ini menandakan adanya persoalan pada unit usaha tersebut. Koperasi seharusnya dapat lebih mendorong anggotanya untuk meningkatkan partisipasi pembelian.

Adapun perkembangan keadaan keanggotaan Koperasi Keluarga Besar IKOPIN sebagai berikut dari tahun 2011-2013 dapat kita lihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Perkembangan Keanggotaan KKB IKOPIN

Komposisi	2011			2012			2013		
	AKTIF	PASIF	TOTAL	AKTIF	PASIF	TOTAL	AKTIF	PASIF	TOTAL
Dosen	37	-	37	35	0	35	35	0	35
Karyawan	49	9	58	44	-	44	46	0	46
Cleaning servis	-	-	-	29	-	29	28	0	28
Mahasiswa	50	1326	1376	90	1326	1425	36	1479	1515
Masyarakat Umum & Alumni	20	2428	2448	21	1425	2437	37	2405	2442
Jumlah	156	3763	3919	219	2437	3970	182	3884	4066



Sumber : Laporan RAT 2011-2013 KKB IKOPIN

Berdasarkan data tabel di atas diketahui bahwa partisipasi anggota per-tahun di unit usaha TD Mart mengalami naik turun (fluktuasi). Pada tahun 2011 bila dipersentasekan hanya sekitar 4% saja anggota yang aktif dari jumlah anggota 3919 orang. Pada tahun 2012 persentase anggota aktif sedikit mengalami peningkatan menjadi 5,5% dari total anggota 3970 dan pada tahun 2013 mengalami penurunan kembali menjadi 4,4% dari total anggota 4066. Bila di rata-ratakan kurang dari 5% anggota yang aktif setiap tahunnya di unit usaha TD Mart. Bila diwujudkan dalam sebuah diagram sebagai berikut :

Sumber : Laporan RAT 2011-2013 KKB IKOPIN

Tujuannya di dirikan Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN dimaksudkan untuk memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan para anggota, melalui penyediaan kebutuhan sehari-hari seperti peralatan mandi, makanan-minuman ringan dan lain-lain. Namun dalam pelaksanaan tampaknya koperasi masih belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada anggotanya.

Berdasarkan survey yang peneliti lakukan terhadap 17 anggota KKB IKOPIN, rata-rata anggota menyatakan bahwa pelayanan di unit usaha TD Mart

KKB IKOPIN belum berjalan maksimal. Kurang strategisnya tempat sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan kurang lengkapnya barang-barang yang tersedia sehingga kebutuhan anggota tidak terpenuhi menjadi keluhan para anggota. Dengan persaingan yang ada sekarang ini tidak menutup kemungkinan anggota beralih berbelanja ke pengecer lain.

Untuk dapat meningkatkan partisipasi anggotanya, koperasi perlu untuk meningkatkan pelayanannya. Jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota sudah maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota, maka partisipasi anggota akan meningkat karena tujuan utama dari koperasi adalah meningkatkan daya beli anggota, untuk kesejahteraan anggotanya dengan upaya peningkatan pelayananan anggota.

Partisipasi pada dasarnya merupakan peran serta anggota dengan harapan untuk memperoleh keuntungan/manfaat. Agar diperoleh partisipasi anggota seperti yang diharapkan, maka koperasi harus mampu memberikan manfaat yang diharapkan pula oleh anggota.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut diatas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Waserda TD Mart Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan di unit usaha TD Mart KKB IKOPIN dalam memenuhi kebutuhan anggota ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan unit usaha TD Mart KKB IKOPIN?
3. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan di unit usaha TD Mart KKB IKOPIN ?
4. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan unit usaha TD Mart KKB IKOPIN dalam meningkatkan partisipasi anggota ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari data dan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan analisis pelayanan Unit Usaha TD Mart dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN dalam memenuhi kebutuhan anggotanya.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN menjadi pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada anggota.

3. Tanggapan dan harapan terhadap pelaksanaan pelayanan di Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN dalam meningkatkan partisipasi para anggotanya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bermanfaat bagi :

1. Aspek pengembangan ilmu
 - a. Peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta wahana aplikasi praktek dari teori yang telah didapat selama di bangku kuliah yang telah dilalui.
 - b. Peneliti lain, sebagai referensi dan sumbangan pemikiran dalam proses penelitian berikutnya.
2. Aspek Guna Laksana

Bagi koperasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terutama petunjuk dalam mencapai target penjualan Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN yang diinginkan di masa yang akan datang.

1.5 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di unit usaha TD Mart Koperasi Keluarga Besar IKOPIN yang beralamat di Kawasan Pendidikan Tinggi Jatinangor, Km. 20,5 Bandung 40600. Telepon (022) 7781909, Fax (022) 7794527